

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN E-GOVERNMENT KOTA BALIKPAPAN

### FACTORS THAT INFLUENCE THE SUCCESS OF THE BALIKPAPAN CITY E-GOVERNMENT

Erick Sorongan<sup>1\*</sup>, Qory Hidayati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Balikpapan/Prodi Teknik Elektronika, Jl. Soekarno Hatta Km.8, Balikpapan

<sup>2</sup>Politeknik Negeri Balikpapan/Prodi Teknik Elektronika, Jl. Soekarno Hatta Km.8, Balikpapan

\*E-mail: [erick.sorongan@poltekba.ac.id](mailto:erick.sorongan@poltekba.ac.id)

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi e-government menggunakan pendekatan teori public value yang merupakan pengembangan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean. Sedangkan variabel-variabel pengaruh kesuksesan implementasi sistem informasi e-government yang diuji dalam penelitian ini antara lain well-informedness, communication, information retrieval, trust dan participation. Penelitian ini juga menganalisa pengaruh manfaat bersih dengan dimensi nilai publik. Penelitian ini bersifat eksploratif melihat hubungan sebab akibat dengan menggunakan data primer berupa kuesioner yang didistribusikan ke 150 orang pengguna aktif layanan website e-government. Data dianalisa melalui pengujian outer model untuk memastikan ketepatan dan kehandalan instrumen variabel dan pengujian inner model untuk mengetahui pengaruh yang substantif. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi e-government Kota Balikpapan dalam model ini dapat dijelaskan melalui variabel dependen kesuksesan e-government sebesar 53,6%, sedangkan variabel yang terbukti memiliki pengaruh signifikan adalah kepercayaan dan partisipasi.

**Kata kunci:** E-government, Model Kesuksesan Sistem Informasi, Teori Nilai Publik

#### ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence the successful implementation of e-government using the public value theory approach which is the development of the DeLone and McLean information system success model. While the variables that influence the successful implementation of e-government information systems tested in this study include well-informedness, communication, information retrieval, trust and participation. This study also analyzes the effect of net benefits on the dimensions of public value. This research is explorative in view of the causal relationship using primary data in the form of a questionnaire distributed to 150 active users e-government website. The data is analyzed through testing the outer model to ensure the accuracy and reliability of the variable instruments and testing the inner model to find out the substantive effects. Based on the results of the study, it was found that the factors that influence the success of the implementation of Balikpapan's e-government in this model can be explained through the dependent variable of e-government success of 53.6%, while the variables that have a significant influence are trust and participation.

**Keywords:** E-government, Information System Success Model, Public Value Theory

#### PENDAHULUAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat meningkatkan pengawasan dan transparansi dalam menghubungkan ke masyarakat, sosial dan komunitas untuk menghasilkan informasi. Sebagian besar kota di Indonesia akan selalu

berupaya meningkatkan pelayanan publik mereka dengan mengedepankan aspek keterbukaan dan inovasi layanan yang interaktif. Namun sampai saat ini tidak sedikit layanan e-government yang gagal atau tidak sesuai dengan capaian akhir yang diharapkan. Hasil studi menunjukkan 34 provinsi yang ada

di Indonesia memiliki permasalahan aksesibilitas website *e-government* dengan total sebanyak 4259 *errors*[1]. Khusus Provinsi Kalimantan Timur permasalahan aksesibilitas website *e-government* sebanyak 942 *errors*, apabila hal tersebut terus dibiarkan tanpa adanya sebuah tindakan evaluasi maupun langkah peningkatan maka dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna layanan *e-government*. Jika masyarakat merasa tidak puas dengan layanan elektronik pemerintah, secara tidak langsung mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan tersebut[2],[3] karena masyarakat merasa tidak percaya kepada kehandalan *e-government*. Tantangan saat ini dalam mengimplementasikan layanan *e-government* adalah kemampuan mengelola aspek – aspek penting pada *e-government* antara lain : *budgeting, laws and legislation, human resources, IT infrastructure, managerial issue* dan *digital culture*[4]. Lembaga pemerintahan di Indonesia yang menggunakan layanan *e-government* dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan publik harus mampu mengelola setiap tantangan yang ada dengan baik dan terukur. Salah satu cara terbaik yang bisa dilakukan adalah dengan mengevaluasi secara keseluruhan menggunakan pendekatan nilai masyarakat setiap aspek atau faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government*.

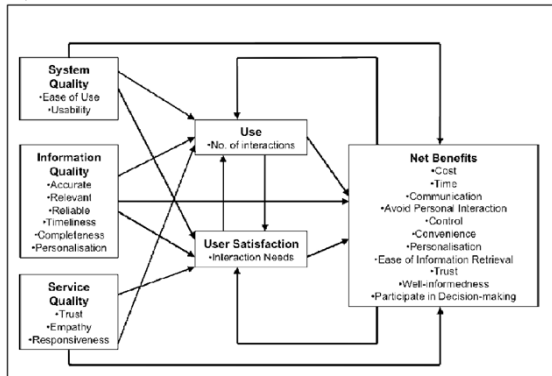
Dalam penelitian kali ini penulis akan melakukan studi terhadap faktor-faktor yang bertanggung jawab dalam keberhasilan *e-government* di Kota Balikpapan dengan menggunakan metode pendekatan *public value*. Objek yang diukur dalam penelitian ini adalah website *e-government* ([www.balikpapan.go.id](http://www.balikpapan.go.id)) dan masyarakat sebagai pengguna aktif layanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin memastikan bahwa variabel-variabel pengukur yang tidak memiliki pengaruh secara signifikan bisa dijadikan dasar oleh pengelola layanan *e-government* Kota Balikpapan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan. Meskipun didalam website *e-government* Pemkot Balikpapan terdiri dari bermacam-macam layanan, namun penelitian ini mengevaluasinya secara umum berdasarkan orientasi nilai yang didapatkan masyarakat Kota Balikpapan ketika menggunakan layanan yang ada.

Penelitian terkait menganalisa faktor pengaruh keberhasilan *e-government* pernah dilakukan sebelumnya dengan cara membandingkan antara pengguna *online* dan *offline e-government* di Pakistan[5]. Hasil studi

tersebut menunjukkan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan *e-government* pengguna *online* adalah niat masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government* dan mendapatkan informasi serta kesadaran dari masyarakat. Penelitian berikutnya adalah mengeksplorasi faktor-faktor kesuksesan dan kegagalan implementasi *M-government* di negara berkembang[6], dimana faktor yang mempengaruhi keberhasilan adalah *drivers* dan *enablers* sedangkan faktor kegagalan disebabkan oleh *barriers* dan *inhibitors*. Penelitian ini menyebutkan bahwa ketika faktor penyebab kegagalan dapat dikelola dengan baik maka *output* yang bisa didapatkan antara lain : keuntungan organisasi, peningkatan efisiensi penyampaian layanan, peningkatan akses informasi dan efisiensi serta komunikasi yang lebih hemat biaya[6]. Penelitian berikutnya menguji adopsi *e-government* di dua negara yakni, Inggris dan Amerika dengan menggunakan teknik PLS[3]. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Penelitian ini sekaligus memberikan pemahaman bahwa kepercayaan terhadap internet dan pemerintah memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*, jika masyarakat merasa nyaman dalam menggunakannya maka dapat disimpulkan adopsi layanan *e-government* ke masyarakat telah berhasil.

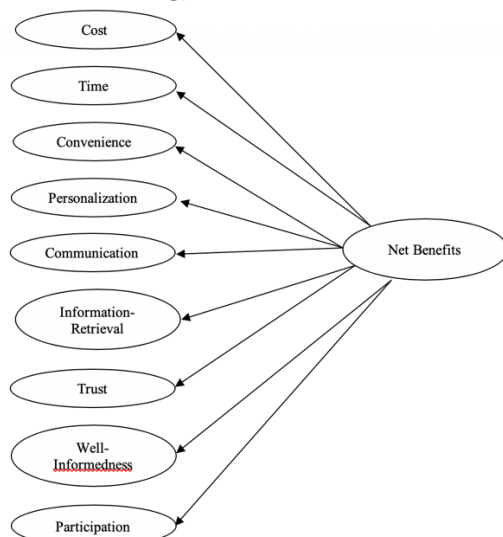
Model evaluasi sistem informasi *e-government* berorientasi masyarakat sebelumnya dikembangkan oleh beberapa peneliti terdahulu untuk mencari kesesuaian model yang bisa digunakan dalam mengevaluasi implementasi *e-government*. Penelitian yang dilakukan oleh Scott menawarkan sebuah model unik yang mengkombinasikan elemen administrasi publik dan kesuksesan *e-government*[7]. Penelitian ini mengembangkan model *net benefits* dari DeLone dan McLean secara komperhensive dengan mentitikberatkan kepada perspektif masyarakat. Penelitian berikutnya mencoba untuk memvalidasi model yang ditawarkan oleh Scott[7] dengan mengganti variabel *use* dengan variabel *citizen trust in eGov*. Penelitian yang dilakukan juga menggunakan variabel *net benefits* sebagai ukuran keberhasilan *e-government*, dimana indikator yang digunakan menggunakan pendekatan dimensi yang ada pada *public value*[8]. Kedua penelitian ini sebenarnya menggunakan model kesuksesan

informasi yang diperbaharui sebagai tolak ukur keberhasilan aspek teknologi. Dimana model keberhasilan sistem informasi terdiri atas variabel independen : kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan yang mempengaruhi secara langsung kepada variabel dependen pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih[9] (tampak seperti pada Gambar 1.).



Gambar 1. E-government Success Model[7]

Penelitian selanjutnya mengukur kesuksesan e-government berdasarkan nilai tingkat pemahaman warga negara dimana penelitian ini mengusulkan teori nilai publik untuk direposisi ke model kesuksesan sistem informasi yang diukur dengan sembilan dimensi sebagai faktor penentu, antara lain : *cost, time, convenience, personalization, communication, ease of information retrieval, trust, well-informedness* dan *participate in decision-making* [10].



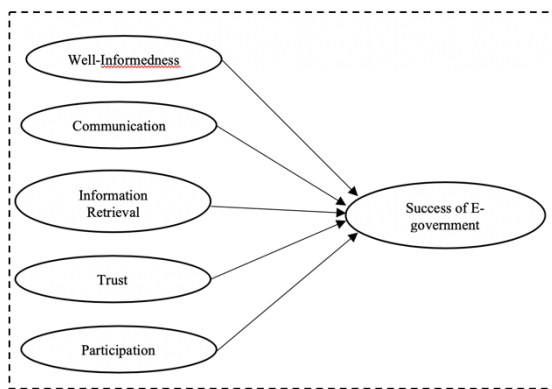
Gambar 2. Model Net Benefits Public Value Approach[10]

Model ini mengadopsi *information system success model* [9] yang hasilnya menunjukkan bahwa dimensi yang digunakan sesuai dengan manfaat bersih berdasarkan nilai yang didapatkan oleh masyarakat ketika mereka

berinteraksi dengan e-government. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi tingkat penerimaan e-government[11] yang artinya semakin tinggi tingkat pemahaman dan penerimaan layanan elektronik maka akan memudahkan penerimaan penggunaan teknologi di kalangan masyarakat. Hasil studi lain menunjukkan bahwa e-government menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan layanan pemerintah yang efisien dan efektif, memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih nyaman dan untuk memungkinkan akses publik yang lebih luas ke informasi[12]. Hal ini sekaligus menjadi tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat sebagai pengguna akhir jika menginginkan sebuah e-government yang berhasil dalam pengimplementasiannya. Ukuran kepuasan masyarakat terhadap e-government dipengaruhi oleh partisipasi yang diadaptasi kedalam sebuah layanan elektronik[13],[14]. Dalam konteks e-participation[13] informasi direpresentasikan dari hasil website antara pemerintah dan masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan secara otomatis juga menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi e-government.

#### Framework Penelitian

Framework dalam penelitian ini dibangun berdasarkan model *Net Benefits Public Value Approach* untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan e-government Kota Balikpapan berdasarkan variabel manfaat bersih. Dalam kasus kali ini penulis memodifikasi model *net benefits public value approach* dengan menghilangkan variabel *cost, time, personalization, dan convenience*. Berdasarkan kondisi tersebut, maka variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan e-government sebagai output dari sistem. Dimensi *public value* dalam penelitian ini akan memberikan dampak kepada variabel *net benefits*, sehingga *framework* penelitian seperti tampak pada Gambar 3. Cara yang serupa pernah dilakukan penelitian sebelumnya dalam memodifikasi sebuah model asli untuk dijadikan sebuah kerangka kerja dalam menguji tingkat signifikansi pengaruh implementasi *enterprise resource planning*[15]. Modifikasi semacam ini dapat memberikan gambaran baru dalam melakukan sebuah evaluasi dengan menyesuaikan kebutuhan dan keadaan lingkungan sistem dengan cara yang efektif.

Gambar 3. *Framework Penelitian*

Berdasarkan *framework* dan model penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- **H1** : Informasi yang baik akan secara positif mempengaruhi kesuksesan *e-government*
- **H2** : Komunikasi akan secara positif mempengaruhi kesuksesan *e-government*
- **H3** : Pengambilan informasi akan secara positif mempengaruhi kesuksesan *e-government*
- **H4** : Kepercayaan akan secara positif mempengaruhi kesuksesan *e-government*
- **H5** : Partisipasi akan secara positif mempengaruhi kesuksesan *e-government*

## METODOLOGI

Penelitian ini bersifat eksploratif, menelusuri hubungan sebab-akibat masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen *net benefits*, dimana dalam penelitian ini menjadi tolak ukur kesuksesan *e-government*.

Studi ini menggunakan lima variabel independent dan satu variabel dependen. Untuk mengukur setiap variabel penelitian dengan menggunakan kuesioner. Pernyataan dalam kuesioner untuk setiap variabel diukur menggunakan skala Likert. Variabel independent dalam penelitian ini antara lain : *well-informedness*, *communication*, *information retrieval*, *trust*, dan *participation*. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *net benefits*.

- 1) Kepercayaan pada *e-government* menandakan bahwa masyarakat merasa *e-government* sesuai dengan minat yang diharapkan. Kemudian masyarakat merasakan interaksi dengan pemerintah karena *e-government* memenuhi tugasnya secara efisien[16]. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan mengadopsi hasil penelitian yang dilakukan Scott et al [10].

- 2) Partisipasi diukur berdasarkan jumlah permintaan masyarakat untuk mengambil bagian dalam proses pengambilan keputusan politik administrative. Partisipasi menggunakan teknologi dan jenis platform yang baru memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan administrasi pemerintahan. Dengan platform ini masyarakat dapat menyuarakan keprihatinan mereka, ide-ide mereka dan mendiskusikan berbagai konsep yang dapat mengarah kepada kebijakan baru[17].
- 3) Informasi pada *e-government* menjadi faktor yang paling penting dalam menentukan tingkat kepercayaan dan tidak kepercayaan masyarakat[18] terhadap sistem yang disediakan. Indikator yang menunjukkan bahwa informasi yang dimaksud baik dan membuat masyarakat merasa nyaman dan percaya antara lain : *website e-government* mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap *issue* atau permasalahan seputar kota dan mampu membuat pengetahuan tentang permasalahan penting bagi masyarakat yang membutuhkan sebuah informasi untuk pengambilan keputusan.
- 4) Komunikasi menjadi faktor utama dalam manajemen krisis pemerintahan [19], mekanisme komunikasi baru sangat diperlukan dalam mengalirkan informasi. Indikator dalam komunikasi antara lain efisiensi, efektifitas dan *valuable* cara komunikasi dengan pemerintah melalui *website* yang disediakan.

## Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan *structural equation model* (SEM). Analisis dilakukan dengan dua macam, yaitu uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Uji validitas dengan cara melihat nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator tiap pertanyaan dinyatakan valid jika nilai *loading factor* > 0,60 dan nilai AVE minimal 0,5[20]. Uji reliabilitas data penelitian dilakukan untuk membuktikan akurasi dan konsistensi instrument variabel. Ukuran reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* > 0,60 dan *composite reliability* 0,60-0,70 [20].

Analisis berikutnya adalah *inner model* yang dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen dan uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (*t-statistic* > *t*-



table) dari koefisien parameter jalur. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen. Untuk selanjutnya digunakan dalam mengetahui pengaruh yang substantif. Semakin tinggi nilai *R-square* berarti semakin baik model penelitian[20]. Nilai *path coefficients* atau *t-values* menunjukkan tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis dalam penelitian ini[20]. Dalam penelitian SEM berbasis varian PLS Ghazali merekomendasikan jumlah sampel berkisar antara 30 sampai 100 [20], pada *framework* penelitian ini terdapat 5 jalur yang menghubungkan variabel dependen ke independent sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 sampel. Populasi sampel adalah masyarakat pengguna web *e-government* Pemkot Balikpapan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui komentar responden pada tiap variabel penelitian, analisis data menggunakan *ladder value analysis*. Pengukuran menggunakan kuesioner, setiap masing-masing pernyataan disediakan lima pilihan yang dapat dipilih sesuai dengan persepsi dan pendapat responden. Dari setiap pilihan masing-masing kriteria penilaian tiap item pernyataan dikompilasi menggunakan *software smart PLS 3.0*.

Analisis dalam penelitian ini melalui dua tahap pengukuran. Pengukuran pertama adalah *outer model* untuk mengukur validitas dan reliabilitas setiap variabel atau mengetahui hubungan antar indikator-indikator variabel laten. Pengukuran kedua yakni *structural model* untuk melihat hubungan antara konstruk atau variabel laten. Pengujian *inner model* dilihat berdasarkan nilai *R-square* dalam model penelitian dan juga dilihat berdasarkan jumlah nilai jalur koefisien. Semakin tinggi nilai *R-square* maka semakin baik model dapat memprediksi berdasarkan objek penelitian.

### B. Pengujian Outer Model

Dalam teknik analisa data dengan menggunakan *Smart PLS* ada tiga kriteria untuk menilai *outer model*, kriteria pertama yaitu validitas konvergen (*convergent validity*) yang dilihat dari nilai *loading factor* atau *outer loading*, kriteria kedua yaitu validitas diskriminan (*discriminant validity*) untuk

menunjukkan konstruk yang digunakan benar-benar berbeda dari konstruk lain dengan melihat nilai *cross loading* dan kriteria ketiga adalah *construct reliability* yang diukur menggunakan *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Convergent validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan *software smart PLS*.

Tabel 1. Hasil Pengujian Outer dan Cross Loading

	Communication	Information Retrieval	Participation	Trust	Well-Informedness	Success of E-Government
C1	0,963	0,737	0,627	0,633	0,732	0,571
C2	0,958	0,676	0,636	0,572	0,716	0,541
Ir1	0,669	0,869	0,545	0,657	0,652	0,533
Ir2	0,630	0,900	0,588	0,667	0,671	0,523
Ir3	0,642	0,867	0,614	0,599	0,662	0,553
P1	0,615	0,604	0,849	0,588	0,735	0,595
P2	0,491	0,539	0,857	0,658	0,644	0,569
P3	0,595	0,577	0,887	0,679	0,644	0,580
T1	0,575	0,706	0,639	0,858	0,659	0,622
T2	0,487	0,612	0,617	0,824	0,572	0,532
T3	0,495	0,584	0,600	0,865	0,563	0,543
T4	0,569	0,568	0,661	0,851	0,637	0,575
Wi1	0,778	0,735	0,708	0,675	0,924	0,568
Wi2	0,610	0,653	0,733	0,648	0,920	0,554
SEg	0,579	0,611	0,673	0,671	0,609	1,000

Tabel 2. Hasil Pengujian AVE

Variabel	AVE	Target Indikator	Status
Communication	0,923	0,50	Valid
Inf.Retrieval	0,772	0,50	Valid
Participation	0,748	0,50	Valid
Trust	0,722	0,50	Valid
Well-Informedness	0,850	0,50	Valid
Succ.of E-Gov	1,000	0,50	Valid

Berdasarkan Tabel 1. Semua indikator memiliki nilai *loading* > 0,60 dan jika dibandingkan setiap nilai indikator *loading* terhadap konstruksya lebih besar jika dibandingkan terhadap konstruk variabel lain (*cross loading*). Hal ini sudah sesuai dengan prinsip syarat validitas diskriminan. Kemudian Tabel 2. Menunjukkan hasil pengujian AVE yang hasilnya adalah semua variabel diatas 0,50. Berdasarkan hasil uji yang ditunjukkan kedua tabel tersebut maka indikator dan variabel dalam model telah memenuhi syarat validitas diskriminan dan konvergen sehingga valid untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

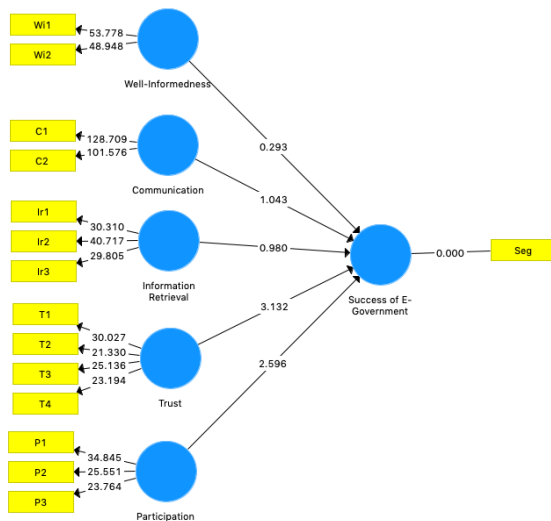
Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Status
Communication	0,960	0,916	Reliabel
Inf.Retrieval	0,910	0,852	Reliabel
Participation	0,899	0,831	Reliabel
Trust	0,912	0,872	Reliabel
Well-Informedness	0,919	0,824	Reliabel
Succ.of E-Gov	1,000	1,000	Reliabel

Pada Tabel 3. dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai diatas *composite reliability* dan *Cronbachs alpha* diatas 0,60.

Hasil ini membuktikan bahwa instrument-instrumen yang digunakan konsisten dan tepat dalam mengukur konstruk. Sehingga dari keseluruhan pengukuran *outer model* indikator dan variabel konstruk yang telah dilakukan maka valid dan reliabel untuk dapat digunakan untuk mengukur model *structural*.

### C. Pengujian Inner Model

*Inner model* dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk variabel dependen dan uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ( $t\text{-statistics} > t\text{-table}$ ) dari koefisien parameter jalur struktural. Nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen sehingga mengetahui pengaruh yang substantif.



Gambar 4. *Structural Model Diagram*

Hasil dari PLS nilai *R-squares* merepresentasikan jumlah *variance* dari konstruk yang telah dijelaskan oleh model. Pada Tabel 4. Dapat dilihat bahwa nilai *R-squares* variabel *success of E-government* yaitu sebesar 0,536 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesuksesan *e-government* dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu sebesar 53,6% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Tabel 4. Nilai *R-Squares*

Variabel Dependen	Nilai <i>R-Squares</i>
<i>Success of E-government</i>	0,536

### D. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *t-statistic* yang dihasilkan oleh

*software smart PLS* menggunakan proses *bootstrapping*. Dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 95% ( $\alpha=0,05$ ) dan nilai  $t\text{-table} > 1,96$ .

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Variabel Effect	T-Statistic	Path	Status
<i>Well-Informednes</i> → <i>Succ.of Egov</i>	0,293	0,769	Ditolak
<i>Comm.</i> → <i>Succ.of Egov</i>	1,043	0,297	Ditolak
<i>Inf.Retrieval</i> → <i>Succ. Egov</i>	0,980	0,327	Ditolak
<i>Trust</i> → <i>Succ. Egov</i>	3,132	0,002	Diterima
<i>Well-Informedness</i> → <i>Succ. of E-Gov</i>	2,596	0,010	Diterima

Berdasarkan hasil uji hipotesis seperti tampak pada Tabel 5. maka dapat dijelaskan faktor pengaruh signifikan sebagai berikut :

- H1 : Informasi yang baik tidak mempengaruhi kesuksesan *E-government*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *well-informedness* mempengaruhi variabel *success of e-government* sebesar 0,769 dengan nilai *t-statistic* 0,293.
- H2 : Komunikasi tidak mempengaruhi kesuksesan *E-government*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *communication* mempengaruhi variabel *success of e-government* sebesar 0,297 dengan nilai *t-statistic* 1,043.
- H3 : Pengambilan informasi tidak mempengaruhi kesuksesan *E-government*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *information retrieval* mempengaruhi variabel *success of e-government* sebesar 0,327 dengan nilai *t-statistic* 0,980.
- H4 : Kepercayaan mempengaruhi kesuksesan *E-government*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *trust* mempengaruhi variabel *success of e-government* sebesar 0,002 dengan nilai *t-statistic* 3,132.
- H4 : Kepercayaan mempengaruhi kesuksesan *E-government*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *trust* mempengaruhi variabel *success of e-government* sebesar 0,002 dengan nilai *t-statistic* 3,132.

- H5 : Partisipasi mempengaruhi kesuksesan E-government. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *participation* mempengaruhi variabel *success of e-government* sebesar 0,010 dengan nilai t-statistic 2,596.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kesuksesan e-government Kota Balikpapan adalah faktor kepercayaan dan partisipasi. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa nyaman ketika mengandalkan situs web e-government Pemkot Balikpapan untuk kepentingan warga. Selanjutnya situs web ini juga memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat mereka sehingga memperkuat perasaan mereka menjadi bagian aktif dari demokrasi. Sedangkan model pendekatan *public value* yang digunakan dalam penelitian ini masuk dalam kategori *moderate*, hal ini dibuktikan dengan nilai *R-squares* sebesar 53,6% yang artinya bahwa faktor kesuksesan e-government dapat dijelaskan melalui variabel laten independen yang terdapat pada model penelitian ini dan sisanya sebesar 46,4% dijelaskan oleh variabel diluar model penelitian ini.

## SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain diluar model penelitian ini sehingga penelitian lebih lanjut dapat menjelaskan kesuksesan e-government dengan lebih baik. Diharapkan diskusi penelitian lanjutan dapat menghasilkan gambaran beragam dengan menggunakan pendekatan penelitian, seperti metode dan teori yang berbeda.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada anggota tim yang terlibat dalam Penelitian Dosen Pemula pendanaan Ristekdikti TA 2019 sehingga luaran tambahan penelitian ini bisa dihasilkan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. G. Bagus, N. Eka, S. S. Wijaya, and M. A. Ayu, "Evaluating the Accessibility of Province s ' E-Government Websites in Indonesia," in *5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 2017, pp. 543–548.
- [2] T. Wang, Y. Cao, and S. Yang, "Building the Model of Sustainable Trust in E-government," in *2nd IEEE International Conference on Information and Financial Engineering*, 2010, pp. 698–701.
- [3] L. Carter, V. Weerakkody, B. Phillips, and Y. K. Dwivedi, "Citizen Adoption of E-Government Services : Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom Citizen Adoption of E-Government Services : Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and Unit," *Inf. Syst. Manag. ISSN*, vol. 33, no. May, pp. 125–139, 2016.
- [4] R. Meiyanti, B. Utomo, D. I. Sensuse, and R. Wahyuni, "e-Government Challenges in Developing Countries : A Literature Review," in *The 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 2018, pp. 1–6.
- [5] M. Rehman, M. M. Kamal, and V. Esichaikul, "Adoption of e-Government Services in Pakistan : A Comparative Study Between Online and Offline Users," *Inf. Syst. Manag.*, vol. 33, pp. 248–267, 2016.
- [6] O. S. Ogunleye and J. P. V. A. N. Belle, "Exploring the Success , Failure and Factors Influencing M-Government Implementation in Developing Countries," in *IST-Africa Conference Proceedings*, 2020, pp. 1–10.
- [7] M. Scott, W. H. Delone, W. Golden, and W. Golden, "Understanding Net Benefits : A Citizen-Based Perspective on eGovernment Success," in *International Conference on Information Systems (ICIS)*, 2009, pp. 1–12.
- [8] O. Agbabiaka and R. Ugaddan, "The Public Value Creation of eGovernment : A Test of the Respecified IS Success Model," in *49th Hawaii International Conference on System Sciences The*, 2016, pp. 2923–2932.
- [9] W. DeLone and E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [10] M. Scott, W. DeLone, and W. Golden,

- “Measuring eGovernment success: a public value approach,” *Eur. J. Inf. Syst.*, vol. 25, pp. 187–208, 2015.
- [11] H. M. B. P. Ranaweera, “Perspective of trust towards e-government initiatives in Sri Lanka,” *Springerplus*, vol. 5, no. 1, pp. 1–11, 2016.
- [12] M. A. Sarayrih and B. Sriram, “Major challenges in developing a successful e-government : A review on the Sultanate of Oman,” *J. King Saud Univ. - Comput. Inf. Sci.*, vol. 27, no. 2, pp. 230–235, 2015.
- [13] M. N. Zolotov, T. Oliveira, and F. Cruz-jesus, “Satisfaction with e-participation : A Model from the Citizen ’ s Perspective , Expectations , and Affective Ties to the Place,” in *WorldCIST’18: World Conference on Information Systems and Technologies*, 2018, vol. 1, pp. 1049–1059.
- [14] M. A. Xin and X. I. Bao, “Satisfaction Evaluation of E-government Based on Structural Equation Model,” in *International Conference on Management Science & Engineering (21th)*, 2014, pp. 110–114.
- [15] H. Irawan and I. Syah, “Evaluation of Implementation of Enterprise Resource Planning Information System with DeLone and McLean Model Approach,” in *Fifth International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT) Evaluation*, 2017.
- [16] T. S. H. Teo, S. C. Srivastava, and L. I. Jiang, “Trust and Electronic Government Success : An Empirical Study,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 25, no. 3, pp. 99–131, 2009.
- [17] D. Hilgers, “Open Government : Theoretische Bezüge und konzeptionelle Grundlagen einer neuen Entwicklung in Staat und öffentlichen,” *Zeitschrift Betriebswirtsch.*, vol. 82, pp. 631–660, 2012.
- [18] M. T. Thielsch, S. M. Meeßen, and G. Hertel, “Trust and distrust in information systems at the workplace,” 2018.
- [19] L. Ren, A. Definition, and K. Concepts, “Information Communication Mechanism of Governmental Crisis Management Based on E-Government,” in *International Conference on E-Business and E-Government Information*, 2010, pp. 493–496.
- [20] I. Ghazali and H. Latan, *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*, 2nd ed. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2014.